



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Grado de satisfacción del usuario externo y adherencia al  
tratamiento en enfermedades crónicas en el tópico de  
urgencias del hospital Daniel Alcides Carrión. Callao - 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Collantes Schmidt, José Raúl

**ASESOR:**

Mg. Teresa Campana Añasco

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2016**

.....

**Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe**

.....

**Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio**

.....

**Mg. Teresa Campana Añasco**

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicado a mi madre, quien me enseñó a nunca rendirme

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a todos mis colegas y profesores en el hospital Daniel A. Carrión que me apoyaron en el desarrollo de este trabajo.

Y agradezco a la universidad Cesar Vallejo, a sus distinguidos maestros y todo el personal administrativo que con nobleza y entusiasmo me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, José Raúl Collantes Schmidt, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43653505, con la tesis titulada: “Grado de satisfacción y adherencia al tratamiento en enfermedades crónicas en el usuario externo del tópico de urgencias del hospital Daniel Alcides Carrión. Callao - 2016”

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Abril del 2016

---

José Raúl Collantes Schmidt  
DNI: 43653505

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Grado de satisfacción y adherencia al tratamiento en enfermedades crónicas en el usuario externo del tópico de urgencias del hospital Daniel Alcides Carrión. Callao - 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. La Discusión, las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## Lista de contenido

	<b>Página.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
 <b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	20
1.3. Justificación	34
1.4. Problema	35
1.4.1. Realidad problemática	35
1.4.2. Formulación del Problema	37
1.5. Hipótesis	38
1.6. Objetivos de la investigación	40
1.6.1. Objetivo general	40
1.6.2. Objetivos específicos	40
 <b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de la variable	44
2.3. Metodología	45

2.4.	Tipo de estudio	45
2.5.	Diseño de investigación	46
2.6.	Población, muestra y muestreo	47
2.6.1.	Población	47
2.6.2.	Muestra	47
2.6.3.	Muestreo	48
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8	Método de análisis de datos	51
2.9	Aspectos éticos	52
<b>III. Resultados</b>		
3.1.	Descripción de resultados	54
3.2.	Contraste de hipótesis.	61
<b>IV. Discusión</b>		69
<b>V. Conclusiones</b>		72
<b>VI. Recomendaciones</b>		75
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>		77
<b>APÉNDICES</b>		



## Lista de tablas

	Pagina
Tabla 1 <i>Operacionalización de las variable grado de satisfacción del usuario</i>	43
Tabla2 <i>Operacionalización de la variable adherencia al tratamiento</i>	44
Tabla 3 <i>Usuarios Externos del tópico de urgencias del HDAC Enero-Febrero2016</i>	46
Tabla 4 <i>Porcentaje de satisfacción total del usuario externo y por dimensiones</i>	53
Tabla 5 <i>Correlación entre la Satisfacción del Usuario Externo y la Adherencia al Tratamiento</i>	60
Tabla 6 <i>Correlación entre Fiabilidad y Adherencia al Tratamiento</i>	62
Tabla 7 <i>Correlación entre la Capacidad de Respuesta y Adherencia al Tratamiento</i>	63
Tabla 8 <i>Correlación entre la Seguridad y la Adherencia al Tratamiento</i>	64
Tabla 9 <i>Correlación entre la Empatía y la Adherencia al Tratamiento</i>	66
Tabla 10 <i>Correlación entre Aspectos Tangibles y la Adherencia al Tratamiento</i>	67

## Lista de figuras

	Pagina
<i>Figura 1</i>	Diagrama de diseño correlacional 45
<i>Figura 2</i>	Evaluación de la dimensión Fiabilidad 54
<i>Figura 3</i>	Evaluación de la dimensión Capacidad de Respuesta 55
<i>Figura 4</i>	Evaluación de la dimensión Seguridad 56
<i>Figura 5</i>	Evaluación de la dimensión Empatía 57
<i>Figura 6</i>	Evaluación de Aspectos Tangibles 58
<i>Figura 7</i>	Adherencia al tratamiento en pacientes crónicos 59

## **Resumen**

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación entre el grado de satisfacción del usuario y la adherencia al tratamiento en el tópico de urgencias del hospital Daniel A. Carrión en el Callao, 2016.

Se realizó un estudio cuantitativo correlacional prospectivo transversal donde participaron 100 pacientes con enfermedades crónicas con tratamiento farmacológico. Se midió el grado de satisfacción a través de la encuesta SERVQUAL y posteriormente se midió la adherencia al tratamiento con el test Morisky Green.

En los resultados se evidenció que los pacientes presentaron un nivel de satisfacción de 42.9%. Se utilizó el estadígrafo no paramétrico de Rho de Spearman donde se contrastó la hipótesis general. Al asociar el grado de satisfacción del usuario externo con la adherencia al tratamiento observamos que el rango de relación es escasa o nula (0.196). En consecuencia se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis Alterna ( $H_1$ ).

*Palabras Claves:* Satisfacción usuario, adherencia tratamiento, SERVQUAL, Morisky-Green

### **Abstract**

This work has the general objective to determine the relationship between the degree of user satisfaction and adherence to treatment in hospital emergency topical Daniel A.

Carrión in Callao, 2016.

A transverse prospective correlational quantitative study in which 100 patients with chronic diseases involved with drug treatment was performed. Satisfaction was measured through the SERVQUAL survey and subsequent adherence to treatment was measured with test Morisky Green.

In the results it showed that the patients had a satisfaction level of 42.9%. Nonparametric Spearman Rho statistician where the general hypothesis was tested was used. By associating the degree of external user satisfaction with treatment adherence we note that the range is little or no relationship (0.196). Consequently the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected and Alternative Hypothesis ( $H_1$ ) is accepted.

**Keywords:** Patient satisfaction, treatment adherence, SERVQUAL, Morisky-Green